

# 室内泛水急煞小区业主 物业奋力解难感动邻里

——张江汤臣豪园(二期)污水总管破裂突击抢修记

4月4日上午,张江汤臣豪园(二期)管理处值班员接到15号201室业主报修电话说是家中马桶泛水。

这天,正逢清明小长假。项目经理李湘德在小区值班。他得知情况后,立即带领工程部维修工赶到现场查看,发现该业主家两个马桶都出现泛水现象,初步研判是室外污水总管堵塞所致。于是,他就组织工程部主管、张江汤臣豪园(一期至四期)的工程部值班人员一起开展抢修工作。大家经过现场深度排摸、察看、分析,判断是房屋沉降造成污水总管断裂,于是对绿化带开挖,进一步查找原因。但经过开挖、破土,却发现污水管道是完好的。大家商量后,决定把室外污水总管剖开从外部疏通。在疏通中发现负一层管子弯道处有水泥块,疏通钢带无法进入,只能再想其他办法。李湘德来到15号101室业主家中,想从一楼管道井检修口检查疏通,但业主家是全装修,检修口被封闭无法实施疏通,需要把墙面凿开方可进行。把情况和该业主耐心解释后,业主对此颇有顾虑,害怕损坏瓷砖美



观,事后难以修复还原,要求物业写下保证书,保证施工后恢复原样才同意施工。对该业主提出的要求,李经理都一一答应下来,业主才同意可以打开检修口实施检修。检修口打开后,在上方垂直管道有约50公分长的管路,发现有水泥块堵塞,工程部将堵塞段管路剖开,因是污水总管,里面都是污水、粪便,维修工不仅衣服弄脏,还要忍受着下水道散发的恶臭,对此,维修工人没有退缩,而是出主意、想实招,用手将管道里面堵塞的粪便、水泥块,一点一点地扒出,

堵塞管道的“筋脉”一时打通了,污水迅即从管道中飞泻而出,淋湿了维修师傅们一身,但大家毫无怨言,快到中午时分,顾不上吃饭,更顾不上休息,继续清理。在大家一起努力下,经过近10个小时的连续紧急抢修,终于把污水管道疏通,同时更换上了新的管道,等到清理好施工现场,恢复好原样,时间的指针已指到晚上10点,这时,大家才算松了一口气,悬在嗓子眼一颗紧张的心终于落了下来,因在业主心里的疑团也得到化解。员工们一天时间的劳累,换来

了收获。看着彼此被泥土和污水溅湿的衣衫,闻着身上仍带有那些污水的怪味,大家都会心地笑了:“虽然很累,可心里却是满满地收获着战胜困难和业主认可、夸奖带来的喜悦。”

眼看东湖物业员工突击奋战抢修管道的过程,楼内的业主都被眼前发生的一幕深深地感动,此情此景也深深地印在业主的心中,留在了员工的记忆里。楼下业主让之前物业写好的保证书只字不提,物业用自己的实际行动再次赢得了业主的信任——东湖物业不愧是一家“讲信用、懂操守、会做事”的企业,更有一支有战斗力、拉得出、冲得上的员工队伍。通过此事,张江汤臣豪园的业主再次对我东湖物业员工精湛的服务技能、谦虚热情的工作态度、精益求精的做事风格、高效率的行事作风以及“急业主所急、想业主所想、做业主所需”,办事不推诿、做事甘担当,遇到困难勇于吃苦、甘愿奉献的精神,表示由衷的敬佩和深深的敬意。

□张江汤臣豪园(二期)管理处

## 共创和谐园区 争当文明先锋

——张江集电港(四期)管理处开展学雷锋志愿者服务活动



为弘扬雷锋精神,日前,张江集电港(四期)管理处开展“共创和谐园区,争做文明先锋”为主题的学雷锋志愿者服务活动,组织发动员工,从我做起,从身边小事做起,为客户创造整洁、舒适的工作环

境,共创和谐文明园区,让雷锋精神之光点亮园区的每个角落。

工程部组织员工率先走进了2号楼102室海肽生物科技有限公司,三个专业服务组分头出击。空调组仔仔细细地检查空调过滤网,并加以清洗,电工组不错过供电线路每一处的安全检查,其中电控开关的安全是关键。给排水组不放过管道每

一颗螺丝钉,重新加紧、加固。

正当工程部正忙的热火朝天、不亦乐乎的时候,保洁部也悄悄地走进了诺瓦立医疗器械有限公司。为了不影响客户的正常工作,保洁员小心翼翼、轻手轻脚地对每一处的污迹进行清洁。从座椅板凳到落窗移门,上上下下、里里外外,每一个细节都不放过。看着物业员工正忙得起劲的时候,客户拉着大家的手亲切地说:“太感谢

你们了,你们把这些平时打扫不到的地方清理得这么干净,太辛苦了,谢谢你们!”从诺瓦立出来,员工们又分别去了天翼和凯联医疗科技有限公司,在办公室、办公区、茶歇室,所有看到的、能够得着的地方都不放过。大家一路整理、一路擦洗、一路检修,不放过每一个细节。对所有的门锁、灯泡以及桌椅擦拭、检修后,望着焕然一新的桌椅和明亮的灯光,天翼公司职员

内心顿时敞亮了起来,苏总带着暖暖的笑容感谢大家的辛劳。

通过此次服务活动,进一步拉近了物业和业主之间的距离,加深了彼此之间的感情。从此以后,管理处将在做好日常服务的同时,组织员工不定期地开展志愿者服务活动,把东湖物业“客户之上、以人为本”的服务理念体现到每一个细节中,持之以恒,满足客户需求。学习雷锋精神,无需惊天动地,很多时候只是举手之劳。我们要时刻将雷锋精神贯穿于日常工作和生活中,为企业发展、为客户服务贡献自己的光和热。 □张江集电港(四期)管理处 客服部

强化企业文化认同,适应新集体、适应新环境

## 太仓分公司举行新进员工入职培训

为了使新员工更好的了解东湖物业各项管理制度,了解行业、知晓企业、熟悉业务。日前,东湖物业太仓分公司举行2017年第一季度新进员工入职培训。本次培训从两个层面展开。第一个层面采取由分公司集中培训、上大课的方式进行。主要针对各管理点新入职员工进行培训,培训内容涉及东湖物业企业发展沿革、企业文化、规章制度、薪酬福利、质量管理体系、安全生产知识

和法律法规、东湖物业企业标准化管理等。

第二个层面是由部门组织。培训重点是专业知识、服务流程、服务标准等技能传授。同时在培训中结合具体的案例,以图文并茂的“快餐式”方法,帮助新进员工熟悉岗位职责、工作内容、服务标准、操作流程等,重在应知应会。



培训结束,管理处还将对员工掌握知识的情况进行测试,成绩达不到要求的将继续培训,直到合格为止。 □太仓分公司

## 设备有故障 物业主动排解 员工热心服务 住户甚满意

我岳父母住在汤臣豪园(二期)7号302室,春节前,游师傅知道二位老人不便爬高层后,即帮助登高调换房顶的灯泡,并且还帮助把周围的灰尘都打扫干净,厨房间的缝隙处也都帮助涂上硅胶。我岳父母很感动,要送些礼物,游师傅也执意不收,善言谢绝。游师傅的助人为乐的精神值得大家学习,也应该给予表扬。知道情况后,我们做晚辈的

也很感动,由于我们与老人不住在一起,总有照顾不周的地方,能有贵公司员工的热情相助,实在是难能可贵。我们也要学习游师傅的助人为乐的精神,尽可能去帮助周围需要帮助的人,使社会的正能量不断发扬光大,惠及整个社会的方方面面。

再次对游师傅表示我们的谢意。 □汤臣豪园(二期)7号302室户主之女婿 杨道永

(接上期)

### 四、如何给自己做一个科学的职业生涯规划

在综合考虑上述三个方面的因素后,就能够给自己做职业生涯规划了。

1、职业生涯规划的具体方法 许多职业咨询机构和心理学专家进行职业咨询和职业规划时常常采用的一种方法就是有关5个“W”的思考的模式。从问自己是谁开始,然后顺着问下去,共有

5个问题:

(1)Who are you?你是谁 (2)What you want? 你想干什么 (3)What can you do? 你能干什么 (4)What can support you? 环境支持或允许你干什么 (5)What you can be in the end? 最终的职业目标是什么 回答了这五个问题,找到它们的最高共同点,你就有了

自己的职业生涯规划。

第一个问题“我是谁?”应该对自己进行一次深刻地反思,有一个比较清醒地认识,优点和缺点,都应该一一列出来。

第二个问题“我想干什么?”是对自己职业发展的一个心理趋向的检查。每个人在不同阶段的兴趣和目标并不完全一致,有时

## 职业生涯规划解读

甚至是完全对立的。但随着年龄和经历的增长而逐渐固定,并最终锁定自己的终身理想。

第三个问题“我能干什么?”则是对自己能力与潜力的全面总结,一个人职业的定位最根本的还要归结于他的能力,而他职业发展空间的大小则取决于自己的潜力。对于一个人潜力的了解应

该从几个方面着手去认识,如对事的兴趣、做事的韧力、临事的判断力以及知识结构是否全面、是否及时更新等。

第四个问题“环境支持或允许我干什么?”这种环境支持在客观方面包括本地的各种状态比如经济发展、人事政策、企业制度、职业空间等;为主观方面包括同事关系、领导态度、亲戚关系等,两方面的因素应该综合起来看。(下转2-3版中缝)